

Conditions Générales de Vente – 08/12/2025

Ordigestion SRL, dont le siège social est situé Rue de Bruxelles 1 à 1480 Tubize (Belgique), immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le n° **BE0821459346**, exploite les sites www.ordigestion.be et www.pc-occasion.be.

Les présentes **Conditions Générales de Vente (CGV)** régissent l'ensemble des ventes de produits et prestations de services réalisées par Ordigestion, en boutique physique et via ses sites e-commerce. En passant commande ou en achetant en magasin, le **Client** accepte sans réserve les présentes CGV.

1. Définitions et Champ d'application

Client : désigne toute personne physique ou morale achetant des produits ou services auprès d'Ordigestion. Il peut s'agir d'un **Consommateur** (particulier n'agissant pas dans le cadre d'une activité professionnelle) ou d'un **Professionnel** (entreprise, ASBL, école, administration ou indépendant). Des dispositions spécifiques aux Consommateurs ou aux Professionnels peuvent s'appliquer (voir sections dédiées).

Produits : biens informatiques vendus par Ordigestion, incluant notamment :

- Matériel informatique neuf et reconditionné (PC portables, PC de bureau, Mac, etc.)
- Accessoires et consommables (batteries, chargeurs, câbles, cartouches d'encre, etc.)
- Licences logicielles (systèmes d'exploitation Windows Pro, suites Office, etc.)

Services : prestations proposées par Ordigestion, incluant :

- Services informatiques en atelier ou sur site : diagnostic, dépannage, réparation et configuration d'ordinateurs (PC, Mac, PC gaming...), récupération de données, etc.
- Maintenance informatique et support technique (contrats ou interventions ponctuelles, sur site ou à distance) destinés aux particuliers et aux organisations (écoles, PME, ASBL, administrations...).
- Solutions de leasing/location de matériel informatique pour clients professionnels (écoles, entreprises...), pouvant faire l'objet de contrats spécifiques.
- Services d'impression et de reprographie : photocopies, impressions de documents, reliures, impressions grand format, ainsi que photos d'identité en magasin.
- Vente de produits et services associés à la téléphonie (ex. VoIP) et solutions Microsoft 365 pour les professionnels (informations disponibles en magasin ou sur demande).

Les présentes CGV s'appliquent à **toutes les ventes de Produits et Services** par Ordigestion, que la commande soit effectuée en boutique physique ou à distance via le site internet (vente en ligne). Des **conditions particulières** pourraient compléter les présentes CGV pour certaines offres spécifiques (par exemple, contrat de leasing, prestations sur mesure) – dans ce cas, ces conditions particulières prévaudront en cas de contradiction.

2. Informations sur le Vendeur

Ordigestion SRL

- Adresse : Rue de Bruxelles 1, 1480 Tubize, Belgique
- Numéro d'entreprise (TVA) : **BE0821459346**
- Contact : Tél. **+32 2 355 61 66** – WhatsApp/SMS : **+32 460 22 80 00** – Email : **info@ordigestion.be**

Ordigestion est un **Magasin Informatique & Copy Center** offrant du matériel neuf et d'occasion, et des services informatiques, actif sous l'enseigne "**Ordigestion / PC-Occasion**" en Belgique.

3. Produits – Informations et Disponibilité

Ordigestion s'efforce de présenter sur ses sites et en magasin des informations aussi précises que possible sur les caractéristiques essentielles des Produits (spécifications techniques, état du reconditionné, accessoires inclus, etc.).

Les **produits d'occasion reconditionnés** sont testés et remis à neuf avec soin, et leur état (grade esthétique, capacité batterie, etc.) est indiqué dans la fiche produit. Chaque appareil reconditionné vendu est labellisé **"PC-Occasion Certifié"**, garantissant qu'il a subi des contrôles avancés de qualité et de performance.

Les photographies, descriptions et fiches techniques sont fournies à titre indicatif. En cas de question ou de doute sur un produit, le Client est invité à contacter Ordigestion pour obtenir des informations complémentaires avant de commander.

Les offres de Produits sont valables dans la **limite des stocks disponibles**. En cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un article après passation d'une commande (stock épuisé, erreur d'inventaire...), Ordigestion en informera le Client dans les plus brefs délais. Le Client pourra alors choisir :

- une alternative proposée ;
- un délai d'attente supplémentaire (ex : réapprovisionnement) ;
- ou l'annulation de la commande.

En cas d'annulation pour indisponibilité, le **remboursement intégral** du montant payé sera effectué par Ordigestion dans un délai de 14 jours maximum suivant la demande d'annulation.

4.1 Prix

Les prix affichés en magasin et sur le site sont indiqués en **Euros (€), TVA comprise** (sauf mention contraire explicite pour certains clients professionnels où un prix HTVA peut être indiqué). Ordigestion est une société assujettie à la TVA ; toute vente en Belgique inclut la TVA belge au taux en vigueur (par exemple 21% pour la plupart des produits informatiques).

Pour les ventes en ligne, les frais éventuels de **livraison, d'éco-participation (Recycle)** ou autres frais supplémentaires sont précisés avant validation de la commande.

Ordigestion se réserve le droit de **modifier ses prix** à tout moment, notamment en cas de variation des taux de change, des tarifs fournisseurs ou d'erreur manifeste. Toutefois, le **prix facturé** sera celui en vigueur et affiché **au moment de la commande validée** par le Client. En cas d'**erreur de prix manifeste** (prix dérisoire ou disproportionné par rapport à la valeur réelle du produit), Ordigestion pourra annuler la commande (avec remboursement intégral) à condition d'en informer le Client.

Pour les clients Professionnels pouvant bénéficier de tarifs spéciaux (par ex. remises écoles, quantités, offres B2B), un **devis personnalisé** peut être fourni. Ces devis ont une **validité limitée** (indiquée sur le devis, généralement 15 ou 30 jours). Passé ce délai, les prix et conditions pourront être révisés.

4.2 TVA – Exonération pour clients professionnels (intra-UE)

Les prix affichés sur le site www.pc-occasion.be sont exprimés en euros et, sauf mention contraire, toutes taxes comprises (TTC).

L'exonération de TVA est strictement réservée aux clients professionnels établis dans un autre État membre de l'Union européenne, disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide et agissant dans le cadre de leur activité économique, conformément à la réglementation européenne en vigueur.

Le Client professionnel est seul responsable de l'exactitude des informations fournies lors de la commande, notamment :

- la validité du numéro de TVA communiqué ;

- la cohérence entre l'identité de l'entreprise, l'adresse de facturation et l'adresse de livraison ;
- la conformité de l'opération aux règles applicables aux livraisons intracommunautaires.

Ordigestion se réserve le droit de vérifier la validité du numéro de TVA via les bases officielles (VIES) et de demander tout justificatif complémentaire.

En cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou erronée de l'exonération de TVA, notamment en cas de :

- numéro de TVA invalide, inexistant ou appartenant à un tiers ;
- incohérence manifeste entre les informations communiquées ;
- non-respect des conditions légales de l'exonération intra-UE,

Ordigestion se réserve le droit, sans préjudice de toute autre action légale :

- d'annuler la commande ;
- de refuser l'exonération de TVA et de refacturer la TVA légalement due ;
- et, le cas échéant, de retenir les frais de plateforme, de transaction et de paiement lorsque ceux-ci ne sont pas récupérables auprès des prestataires de paiement.

Toute exonération de TVA accordée sur base d'informations erronées fournies par le Client pourra faire l'objet d'une régularisation ultérieure.

5. Commande en Ligne (E-commerce)

5.1. Processus de commande sur www.pc-occasion.be

Le Client qui souhaite acheter en ligne doit sélectionner les Produits de son choix et les ajouter à son **panier virtuel**. Lors du processus de commande, le Client est invité à fournir les informations nécessaires à la facturation et à la livraison.

Avant la finalisation, le **récapitulatif de commande** (Produits, quantités, prix TTC, frais de livraison éventuels) est présenté au Client, qui doit alors :

- confirmer son **acceptation des présentes CGV** (case à cocher) ;
- cliquer sur le bouton de validation de commande clairement libellé (exemple : « **Commande avec obligation de paiement** »).

Ce clic de validation constitue une **signature électronique** qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

Une fois la commande validée avec paiement, le **contrat de vente à distance est formé**. Ordigestion accuse réception de la commande en envoyant sans délai un **email de confirmation** au Client, reprenant le détail de la commande (cette confirmation vaut acceptation de la commande par Ordigestion, sous réserve de disponibilité des produits et absence d'anomalie de paiement).

Ordigestion se réserve le droit de **refuser ou annuler** toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige de paiement non résolu relatif à une commande antérieure, ou si les informations transmises par le Client s'avèrent inexactes/incomplètes.

5.2. Modalités particulières (commandes par devis, éco-chèques, etc.)

Dans certains cas, le Client peut passer commande via d'autres moyens :

- suite à un **devis personnalisé** communiqué par Ordigestion (prestations sur mesure, quantités, B2B) ;
- via le **formulaire de réservation** présent sur les pages produits pour un paiement en éco-chèques.

Dans ces hypothèses, la vente n'est conclue qu'à **réception de l'acceptation du devis** par le Client (ou du bon de commande signé) **et du paiement** selon les modalités convenues.

Si le Client opte pour un mode de paiement différé tel que **virement bancaire**, la commande est enregistrée mais la préparation/livraison n'intervient **qu'après réception du paiement intégral**. Le Client dispose d'un délai de **3 jours ouvrables** pour effectuer le virement sur le compte indiqué. Au-delà, sans preuve de paiement, Ordigestion se réserve le droit d'**annuler la commande** et de remettre les articles en vente.

5.3. Achats en Magasin

En boutique physique, la vente est conclue au moment du **paiement** et de la remise du **ticket de caisse ou de la facture**. Les clients en magasin sont également tenus par les présentes CGV affichées et disponibles sur simple demande.

Pour les prestations de service en atelier (réparation, maintenance...), un **bon de dépôt** ou un **devis de réparation** est remis au Client et fait office de contrat une fois signé ou approuvé verbalement.

Le Client s'engage à **retirer son matériel réparé** dans les 30 jours suivant la notification de disponibilité. Passé ce délai, des **frais de garde** peuvent être facturés ; au-delà de **soixante (60) jours d'abandon** et après **mise en demeure restée sans effet** (par SMS, email ou appel téléphonique), Ordigestion se réserve la possibilité de **disposer du matériel** (revente pour couvrir les frais, recyclage, etc.), sans engager sa responsabilité pour les données éventuellement contenues sur l'appareil.

5.4. Réserve de Propriété

Le transfert de propriété des Produits est **suspendu jusqu'au paiement intégral et effectif** du prix, des frais et taxes afférents. En cas de défaut de paiement intégral, Ordigestion se réserve le droit d'exiger la restitution des Produits aux frais du Client, sans préjudice de toute autre action légale. Les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au Client dès la livraison.

6. Paiement

6.1. Modes de paiement acceptés

Ordigestion propose plusieurs moyens de paiement sécurisés, en boutique et en ligne :

- **Cartes bancaires** : Visa, MasterCard, Bancontact/Maestro (pour la Belgique) et cartes CB. En ligne, ces paiements sont traités via nos prestataires sécurisés (**Stripe/Shopify Payments** ou **Mollie**), garantissant la protection des données bancaires (cryptage SSL).
- **Services de paiement en ligne** : PayPal (permettant un paiement rapide sans communiquer vos coordonnées bancaires à Ordigestion), Shop Pay, Apple Pay, Google Pay, et Klarna (paiement échelonné ou différé, sous réserve d'éligibilité du Client aux conditions de Klarna).
- **Virement bancaire** : uniquement pour les commandes à distance, sur le compte CBC d'Ordigestion (**IBAN BE43 7320 2184 9101 – BIC CREGBEBB**). La commande est expédiée dès réception des fonds. Un délai maximum de 3 jours est accordé pour le virement (voir §5.2).
- **Espèces** : uniquement en magasin physique (paiement en euros).
- **Éco-chèques** (papier ou électroniques) : Ordigestion accepte les éco-chèques Edenred, Sodexo, Monizze pour l'achat de matériel reconditionné répondant aux critères écologiques (principalement les PC d'occasion). En magasin, le Client remet ses éco-chèques au moment du paiement (**aucun rendu de monnaie** sur éco-chèques n'est possible). En ligne, l'utilisation d'éco-chèques électroniques est possible via une procédure manuelle (formulaire de réservation puis envoi d'un lien de paiement spécifique). Un complément par un autre moyen de paiement peut être demandé si le montant des éco-chèques est insuffisant pour couvrir le prix.

Tous les paiements doivent être effectués en **euros**. Aucune commande ne sera expédiée ou remise sans **encaissement préalable intégral** du montant TTC, sauf accord écrit contraire (par exemple, modalités particulières pour clients institutionnels ou professionnels réguliers).

6.2. Sécurité des paiements

Ordigestion accorde une grande importance à la **sécurité des transactions**. Les pages de paiement en ligne sont sécurisées par chiffrement **SSL (HTTPS)**. Aucune donnée bancaire confidentielle du Client

n'est stockée chez Ordigestion ; les transactions par carte sont traitées par des plateformes de paiement certifiées PCI-DSS (Stripe, Mollie, etc.).

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire par un tiers, le Client est invité à contacter sans délai **sa banque** et **Ordigestion**.

6.3. Retard ou Refus de paiement

En cas de **refus** de la part de la banque du débit d'une carte ou d'un autre moyen de paiement, la commande sera **annulée de plein droit**. Ordigestion se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un **litige de paiement** subsisterait.

Pour les clients **Professionnels**, en cas de **paiement tardif** (si des conditions particulières de paiement différé ont été convenues sur facture), des **pénalités de retard** pourront être appliquées conformément à la **loi du 2 août 2002** concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales (taux d'intérêt légal B2B, majoré éventuel d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement). Aucune compensation ou retenue de paiement n'est autorisée sans accord d'Ordigestion.

7. Livraison et Retrait

7.1. Territoire de livraison

Ordigestion assure la **livraison de produits principalement en Belgique**. La livraison en Belgique est offerte (**gratuite**) pour toute commande d'un montant minimum de **99 €**. Pour les commandes inférieures à ce montant, des **frais de port** pourront être facturés (généralement un forfait affiché lors de la commande, par exemple **6,90 € TTC**).

Sur demande, Ordigestion peut expédier vers d'autres pays (**Luxembourg, France, Pays-Bas, etc.**) – dans ce cas, les frais de livraison sont calculés en fonction du pays et du poids/volume du colis, et communiqués au Client avant l'envoi. Des **restrictions de livraison** peuvent s'appliquer (par ex. pas d'expédition de certains produits volumineux ou fragiles en dehors de zones spécifiques).

7.2. Délais et modes de livraison

Sauf indication contraire, les produits en stock sont expédiés sous **1 à 2 jours ouvrables** après confirmation de la commande et réception du paiement.

Les livraisons sont effectuées par des **transporteurs professionnels**, tels que **BPost** ou **DPD**, généralement sous 24 à 48h (**délai indicatif**). Dans certains cas (périodes de forte activité, contraintes logistiques, grèves, etc.), ces délais peuvent être légèrement plus longs.

Ordigestion fournit un **numéro de suivi** dès l'expédition. Le Client sera informé de l'envoi par email, avec les instructions pour le suivi du colis.

7.3. Retrait en magasin ("Click & Collect")

Le Client a la possibilité de commander en ligne et de **retirer les produits en magasin** (option "Retrait en magasin" lors de la commande). Dans ce cas, aucun frais de livraison n'est appliqué.

Le Client sera averti dès que sa commande est prête à être retirée en boutique. Il devra se présenter à l'adresse du magasin (Rue de Bruxelles 1, 1480 Tubize) muni :

- d'une **pièce d'identité** ;
- du **numéro de commande** ou de l'email de confirmation.

Un mandataire peut retirer à sa place à condition d'être muni d'une **procuration** et d'une **copie de la pièce d'identité** du Client.

Les commandes en retrait magasin doivent en principe être **récupérées dans un délai de 14 jours** suivant la notification de disponibilité (sauf arrangement contraire), faute de quoi Ordigestion se réserve le droit d'**annuler la vente** et de **rembourser le Client**.

7.4. Réserves à la réception

Le Client est tenu de **vérifier l'état des produits livrés** (colis et contenu) dès réception.

En cas de colis endommagé, ouvert ou de produits manquants/abîmés, le Client doit :

- émettre des **réserves précises** sur le bon du transporteur ou refuser le colis ;
- informer Ordigestion sous **48h** et fournir des **photos** / descriptions, afin qu'Ordigestion puisse ouvrir une réclamation auprès du transporteur et solutionner le problème (réexpédition, remplacement ou remboursement).

L'envoi de colis par Ordigestion est **assuré contre la perte et la casse** ; toutefois, l'absence de réserves du Client au transporteur peut limiter les recours, il est donc important d'être **vigilant à la livraison**.

8. Droit de Rétractation (Vente à Distance)

La présente section s'applique uniquement aux **Clients consommateurs** ayant acheté à distance (via internet ou téléphone).

Conformément au **Code de droit économique belge (Livre VI)** relatif aux contrats à distance, le Consommateur dispose d'un **droit légal de rétractation de 14 jours calendrier** à compter du lendemain du jour où lui-même (ou un tiers désigné, autre que le transporteur) prend physiquement possession du bien.

Ordigestion accorde à ses clients particuliers un **délai de rétractation étendu à 30 jours** à titre commercial, afin de garantir leur satisfaction.

Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur :

- notifie sa décision de se rétracter **avant l'expiration du délai** (email, courrier dénué d'ambiguïté, ou formulaire type sur demande) ;
- Ordigestion accuse réception et communique les **instructions de retour**.

Le Client doit renvoyer le bien, en **parfait état et complet** (y compris accessoires, notice, emballages...) dans les **14 jours** suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Ordigestion remboursera le consommateur de la **totalité des paiements reçus**, y compris les frais de livraison initiaux standard, dans les 14 jours suivant :

- la **récupération du bien**, ou
- la réception d'une **preuve d'expédition** (la première de ces dates étant retenue).

Le remboursement est effectué via le **même moyen de paiement** (sauf accord différent).

Les frais de retour restent à la charge du Consommateur, sauf offre commerciale contraire. Il est conseillé d'**assurer le colis** en cas de valeur élevée.

Exceptions au droit de rétractation (pas de rétractation possible), notamment :

- Biens confectionnés sur mesure selon les spécifications du Client (ex: **assemblage PC personnalisé**, impression de documents ou photos d'identité).
- Contenus numériques non fournis sur support matériel (logiciels à télécharger, licences numériques) dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur et pour lequel il a renoncé explicitement à son droit de rétractation (clé d'activation fournie par email et activée, etc.).
- Logiciels scellés (sur DVD/USB) dont l'emballage a été **descellé** par le Client après livraison.
- Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, lorsque le Client a donné son accord préalable et renoncé à son droit de rétractation (ex : dépannage à distance entièrement réalisé).
- Autres exceptions prévues par l'article **VI.53 du Code de droit économique**.

Ordigestion attire l'attention du Client, avant la conclusion du contrat, sur les cas dans lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas.

Cas des clients Professionnels :

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux acheteurs professionnels. Aucune rétractation contractuelle de 14 jours n'est accordée en B2B. Des retours peuvent être envisagés au cas par cas comme **geste commercial**, mais Ordigestion se réserve le droit de refuser un retour (sauf en cas de défaut couvert par la garantie, cf. article 9).

Lorsqu'un retour ou une annulation est exceptionnellement accepté pour un Client professionnel, les modalités de réexpédition et de remboursement sont définies **au cas par cas**. Le remboursement (le cas échéant) peut exclure :

- les **frais de transport aller et retour**,
- ainsi que les **frais de transaction et commissions** prélevés par les prestataires de paiement (tels que, à titre d'exemples, Shopify Payments / Stripe, Mollie, PayPal, Klarna, émetteurs de cartes bancaires, etc.),
- ainsi que d'éventuels **frais de remboursement**, frais de litige ou de "chargeback".

Ces frais, qui ne sont en aucun cas recrédités à Ordigestion par les plateformes de paiement, restent **intégralement à charge du Client professionnel** et peuvent être déduits du montant remboursé. En pratique, cela signifie que seul le **montant net effectivement reçu par Ordigestion** après déduction de ces frais peut faire l'objet d'un remboursement, sous réserve de l'accord écrit préalable d'Ordigestion.

9. Garantie Légale et Commerciale

9.1. Garantie légale de conformité (Consommateurs)

Pour les Clients consommateurs (achat non professionnel), Ordigestion respecte la garantie de conformité prévue aux articles **1649bis à 1649octies du Code civil** (directive UE 2019/771).

Cette garantie couvre les **défauts de conformité** pendant **2 ans** à compter de la délivrance du bien.

Le Consommateur qui constate un défaut (panne, dysfonctionnement, non-conformité) doit le signaler **dans les plus brefs délais**.

- Si le défaut apparaît dans les 2 ans suivant l'achat/livraison, le consommateur a droit à la **réparation** ou au **remplacement** du bien, sans frais.
- Si réparation/remplacement sont impossibles ou disproportionnés, il peut demander une **réduction du prix** ou un **remboursement** (sauf défaut mineur).
- Ne sont pas couverts : défauts apparents connus au moment de l'achat, mauvaise utilisation, accident, intervention non autorisée, etc.

Biens d'occasion reconditionnés : La loi permet, pour les biens d'occasion, de convenir contractuellement d'une durée de garantie légale réduite, ne pouvant être inférieure à un an. Pour les produits d'occasion reconditionnés, la durée de la garantie légale de conformité est fixée à **1 an (12 mois)** à compter de la délivrance du bien. Le Consommateur doit signaler le défaut dans les plus brefs délais.

9.2. Garantie commerciale Ordigestion

Indépendamment de la garantie légale, Ordigestion offre une **garantie commerciale** à tous ses clients (particuliers et professionnels), selon :

- **Produits neufs** : 2 ans (24 mois) à partir de la date d'achat.
- **Produits reconditionnés (d'occasion)** : 3 ans (36 mois) à partir de la date d'achat, **sauf produits Apple reconditionnés** : 1 an (12 mois), ainsi que tout autre produit pour lequel une durée différente est **mentionnée explicitement** sur la fiche produit ou la facture.

- **Accessoires et consommables** (batteries, alimentations, câbles, sacoques, toners, etc.) : pas de garantie commerciale systématique, ces articles étant soumis à **usure normale**. En cas de défaut dès l'achat, la garantie légale de conformité peut s'appliquer.

La garantie commerciale couvre les **pannes matérielles** survenant en conditions normales d'utilisation. Elle inclut :

- la prise en charge de la **pièce défectueuse** ;
- la **main-d'œuvre** de réparation ;
- ou, si impossible, le **remplacement** par un modèle équivalent.

Pour les PC portables reconditionnés :

Les batteries sont testées et garanties pour avoir **au minimum 80%** de leur capacité d'origine au moment de la vente. Leur usure ultérieure est normale et non couverte par la garantie, mais Ordigestion peut proposer un **remplacement à prix coûtant** (sans marge ni MO).

Limites et exclusions : ne sont pas couverts, notamment :

- dommages externes / mauvaise utilisation : accident, chute, choc, liquide, surtension, modification non approuvée, virus, etc.
- dommages esthétiques ou d'usure normale sans impact fonctionnel (rayures, usure batterie, touches effacées, etc.).
- problèmes logiciels / configuration / données : OS corrompu, malware, perte de fichiers... (ces cas relèvent d'interventions payantes).
- interventions par un **tiers non autorisé**, numéro de série altéré, etc.

9.3. Mise en œuvre de la garantie – Modalités

En cas de problème, le Client contacte Ordigestion (email, téléphone, magasin) avec :

- sa **preuve d'achat** (facture / ticket) ;
- une **description** du souci.

Ordigestion indique la procédure :

- apport en **atelier**,
- **retour postal** (avec éventuellement étiquette prépayée BPost pour la Belgique),
- ou **diagnostic à distance** si applicable.

Si le problème est **couvert par la garantie** :

- réparation ou remplacement **sans frais** ;
- frais de transport retour/renvoi pris en charge (Belgique ; à discuter pour l'étranger).

Si **non couvert** ou hors garantie :

- un **devis de réparation** est proposé avant intervention.

Pendant l'immobilisation pour réparation, la **durée de garantie est suspendue** et prolongée d'autant.

Si la réparation est impossible et aucun appareil équivalent n'est disponible dans un délai raisonnable, Ordigestion peut proposer un **remboursement** au prix d'achat initial (sous réserve de la législation applicable, sans vétusté sur la période de garantie légale pour les consommateurs).

Pour les **Clients professionnels**, seule la **garantie contractuelle Ordigestion** (et éventuellement fabricant) s'applique. La garantie légale de conformité des consommateurs ne s'applique pas en B2B.

10. Services Informatiques et Prestations

Outre la vente de matériel, Ordigestion fournit des **services d'assistance et de réparation informatique** : dépannage PC/Mac, installation de logiciels, récupération de données, etc.

10.1. Obligations du Client (Réparation)

Pour toute intervention (atelier, sur site ou à distance) :

- Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde complète et préventive de toutes ses données avant de confier son matériel.
- Le Client doit désactiver tous les codes d'accès, mots de passe, services Cloud, licences logicielles et systèmes antivols (ex. : verrouillage iCloud, localisation Windows) liés à l'appareil.
- Ordigestion n'est pas responsable de la perte ou l'altération de données, sauf faute lourde prouvée. Tout blocage de l'appareil dû à une licence ou un compte actif non désactivé par le Client n'engage pas la responsabilité d'Ordigestion.

• Diagnostic en atelier :

La plupart des diagnostics de panne en atelier sont **gratuits** (ordinateurs "standards").

Exception : pour certains appareils **complexes** (PC Gaming haut de gamme, stations particulières, pannes intermittentes complexes, watercooling, etc.), Ordigestion peut facturer des **frais de diagnostic** généralement compris entre **59 € et 99 €**.

Ces cas sont **annoncés au préalable**. Le Client peut alors accepter ou refuser.

En cas d'acceptation :

- les frais de diagnostic peuvent être **imputés sur la réparation** si réalisée ;
- ou restent dus si le Client renonce à la réparation.

Le **devis de réparation** reste gratuit si aucune exception n'a été stipulée dès le départ.

• Interventions de réparation :

Les réparations effectuées bénéficient d'une **garantie de 6 mois** sur la main-d'œuvre et les pièces remplacées (même défaut).

Si la même panne réapparaît dans ce délai, Ordigestion la corrige **sans frais**.

Cette garantie ne couvre pas un **nouveau problème** distinct ni une mauvaise utilisation après réparation.

• Services sur site :

Ordigestion propose des interventions **chez le Client** (domicile ou locaux professionnels).

Un rendez-vous est fixé et un **tarif horaire ou forfaitaire** (frais de déplacement inclus le cas échéant) est convenu à l'avance.

Le Client doit :

- assurer l'**accès** au matériel ;
- être présent (ou représentant) ;
- fournir les **codes/droits d'accès** nécessaires.

Toute **annulation** de rendez-vous sur site doit être signalée au moins **24h à l'avance**.

En cas d'absence injustifiée, Ordigestion peut facturer un **dédommagement** (ex : forfait déplacement).

• Support à distance :

Certains dépannages ou configurations peuvent être réalisés **à distance** avec l'accord du Client, via un logiciel de prise en main (ex : Anydesk).

Le Client doit disposer d'une **connexion internet suffisante**.

Ordigestion n'accède au système du Client **qu'avec son autorisation ponctuelle** et uniquement pour l'intervention prévue.

Le tarif du support à distance est communiqué à l'avance (forfait ou durée).

• Services d'impression et copies :

Ordigestion, en tant que **copy center**, propose :

- impressions de documents,

- photocopies,
- scans,
- photos d'identité conformes (passeport, carte d'identité, etc.).

Ces services sont réalisés **immédiatement en magasin**.

Le Client est **seul responsable du contenu** imprimé (droits d'auteur, caractère licite).

Les **couleurs et rendus** peuvent différer de l'écran (calibrage, papier, profils ICC...).

Si un rendu couleur précis est **essentiel**, il appartient au Client de demander un **épreuve** avant tirage complet.

Sans épreuve, Ordigestion ne pourra être tenue responsable de légères différences de teintes, contrastes ou luminosité dès lors que l'impression est conforme au fichier et aux réglages standards.

En cas d'**erreur manifeste imputable à Ordigestion** (mauvaise version de fichier, mauvais nombre de copies, inversion de pages, etc.), Ordigestion s'engage à **réimprimer ou corriger** dans les meilleurs délais.

Aucun **droit de rétractation** ne s'applique après la réalisation de ces services, ceux-ci étant des biens confectionnés **selon les spécifications du consommateur** ou des services pleinement exécutés avec son accord.

11. Responsabilité

La responsabilité d'Ordigestion ne peut être engagée qu'en cas de **faute prouvée** et est limitée aux **dommages directs**.

Ordigestion ne saurait être tenue responsable des **dommages indirects**, tels que :

- perte de données,
- perte de profit,
- perte d'usage,
- préjudice commercial, etc.

En particulier :

- le Client doit effectuer des **sauvegardes régulières**. Ordigestion n'est pas responsable de la perte ou l'altération de données, sauf **faute lourde prouvée** ;
- Ordigestion n'est pas responsable des **incompatibilités** résultant de l'intégration du produit dans l'environnement du Client, sauf conseil erroné avéré.

En cas de **retard de livraison** indépendant de sa volonté (logistique, grève, force majeure...), Ordigestion informera le Client et cherchera une solution, mais ne pourra être tenue pour responsable des conséquences **indirectes** de ce retard.

La responsabilité d'Ordigestion en cas de non-livraison avérée se limite au **remplacement** de la marchandise ou à son **remboursement**.

Pour les Clients **professionnels**, la responsabilité est contractuellement **limitée au montant de la commande** ou de la prestation concernée.

Ordigestion ne pourra être tenue responsable en cas de **force majeure**, au sens du droit belge (événement imprévisible et insurmontable : catastrophe naturelle, incendie, grève, pandémie, panne réseau majeure, etc.).

12. Service Client et Réclamations

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut contacter Ordigestion :

- Par téléphone : **+32 2 355 61 66** (du mardi au samedi, heures de bureau)
- Par email : **info@ordigestion.be**
- Par courrier postal : à l'adresse du siège (voir article 2).

Ordigestion s'efforce de répondre dans les meilleurs délais.

En cas de litige non résolu, le **Client consommateur** peut saisir :

- le **Service de Médiation pour le Consommateur** (Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, 1000 Bruxelles, www.mediationconsommateur.be),
- ou la **plateforme européenne de règlement en ligne des litiges** (ec.europa.eu/odr).

13. Dispositions diverses

13.1. Éco-chèques – non convertibles en espèces

Si le Client règle tout ou partie de son achat avec des **éco-chèques**, ceux-ci ne peuvent **en aucun cas** être remboursés en argent comptant.

En cas de retour d'un produit payé par éco-chèques (rétractation ou geste commercial), Ordigestion ne peut pas recréditer d'argent sur un compte pour la part payée en éco-chèques.

Le Client reçoit à la place un **avoir / bon d'achat** d'un montant équivalent, **valable 12 mois**, utilisable en magasin ou sur le site, sur des **produits éligibles** aux éco-chèques.

Cette règle est imposée par la réglementation qui **interdit la conversion des éco-chèques en numéraire**.

13.2. Protection des données personnelles

Dans le cadre de la relation commerciale, Ordigestion collecte et traite des données personnelles (identité, coordonnées, commandes...).

Les données sont traitées :

- conformément au **RGPD** ;
- selon la **Politique de Confidentialité** (page "Vie Privée" du site) ;
- Uniquement pour le traitement des commandes, facturation, relation client, etc.

Les données ne sont conservées que le **temps nécessaire** et ne sont pas transmises à des tiers non autorisés.

Le Client dispose d'un **droit d'accès, rectification, opposition, effacement**, etc.

Pour toute question relative aux données personnelles, Ordigestion peut être contactée via : **info@ordigestion.be**.

13.3. Propriété intellectuelle

Les **marques, noms de domaine, images, logos, descriptions, contenus** présents sur les sites **ordigestion.be** et **pc-occasion.be** sont protégés par le **droit d'auteur** et/ou le **droit des marques**.

Toute utilisation, reproduction ou extraction **non autorisée** est interdite sans accord préalable écrit d'Ordigestion.

Le Client doit respecter les conditions d'utilisation des licences logicielles achetées. **En cas de retour, d'échange ou de revente (professionnelle ou autre) d'un appareil, le Client est seul responsable de la désactivation (déréférencement) de toutes les licences logicielles, comptes Cloud, et systèmes antivirus liés au matériel.** Ordigestion ne pourra être tenue responsable d'un usage illicite ou d'un blocage de l'appareil par le fabricant si cette désactivation n'a pas été effectuée.

13.4. Modification des CGV

Ordigestion se réserve le droit de **modifier à tout moment** les présentes CGV.

En cas de modification, les **CGV applicables** sont celles **en vigueur à la date de la commande ou de l'achat**.

Pour le site e-commerce, les nouvelles CGV sont publiées en ligne et, le cas échéant, soumises à l'acceptation du Client lors d'une nouvelle commande.

13.5. Nullité partielle

Si une disposition des CGV est déclarée nulle ou inapplicable par un tribunal, les autres restent **pleinement en vigueur**.

Le fait pour Ordigestion de ne pas se prévaloir d'une clause à un moment donné ne vaut pas renonciation pour l'avenir.

13.6. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les contrats conclus via leur acceptation sont régis par le **droit belge**.

En cas de litige avec un **Client professionnel**, et à défaut de solution amiable, les tribunaux du siège social d'Ordigestion (**Tribunal de l'entreprise du Brabant Wallon** ou autre tribunal compétent de **Nivelles**) sont seuls compétents.

Avec un **Client consommateur**, les tribunaux du **domicile du consommateur** ou du **siège d'Ordigestion** peuvent être saisis, **au choix du consommateur**.